

**PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS DAN TINGKAT PENDAPATAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**

(Study Empiris Pada Wajib Pajak KPP Pratama Batu)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Mutiara Wahyu Ningtias

201410170311156

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN TINGKAT PENDAPATAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Studi Empiris pada Wajib Pajak KPP Pratama Batu)

Oleh :

Mutiara Wahyu Ningtias

201410170311156

Diterima dan disetujui
pada tanggal 26 Januari 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Ahmad Juanda, M.M., Ak., CA.

Dra. Siti Zubaidah, M.M., Ak., CA.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Idah Zubroh, M.M.

Dra. Siti Zubaidah, M.M., Ak., CA.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN TINGKAT PENDAPATAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Studi Empiris pada Wajib Pajak KPP Pratama Batu)

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Mutiara Wahyu Ningtias

NIM : 201410170311156

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 26 Januari 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Endang Dwi Wahyuni, M.Si., Ak., CA.

Penguji II : Dra. Sri Wibawani W.A, M.Si., Ak., CA.

Penguji III : Dra. Siti Zubaidah, M.M., Ak., CA.

Penguji IV : Dr. Ahmad Juanda, M.M., Ak., CA.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dra. Siti Zubaidah, M.M., Ak., CA.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kaih, hidayat, dan taufiq-Nya. Sehingga Skripsi dengan judul “ **Pengaruh Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Tingkat Pendapatan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan: Studi Empiris Pada Wajib Pajak KPP Pratama Batu**” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do’a sholawat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para nabi yang membawa keesempurnaan ajaran tauhid dan keutamaan budi perkerti. Dan semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’ para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Malang **Drs. H. Fauzan, M.Pd.**
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang **Dr. Idah Zuhroh, MM.**
3. Ketua Jurusan Progam Studi Akuntansi **Dra. Siti Zubaidah, MM. Ak. CA.**
4. Bapak/Ibu Pembimbing **Drs. Ahmad Juanda, MM. Ak. CA** dan **Dra. Siti Zubaidah, MM. Ak. CA.**
5. Bapak/Ibu Penguji **Endang Dwi W, Dra. M.Si. Ak., CA** dan **Sri Wibawani, Dra. M.Si. Ak., CA.**
6. Rekan-rekan penulis dan pihak yang mendukung **Ryan Juni Presetyo, Abi, Dewi Novita Sari, Bambang Irawan, Heny Regina Putri, Charen**

Rahdita Febrina, Refa eidayani, Ayu, Maya, Widya dan teman-teman Akuntansi C 2014 yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini.

7. Ucapan terimakasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua dan keluarga yang selalu mengirimkan do'a yang tulus dan senantiasa mencurahkan kasih sayangnya, serta memberikan bantuan baik moril dan materil dalam proses penyusunan skripsi ini.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat penulis persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada penulis tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai ibadah yang tiada ternilai. Aamiin

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya.

Terimakasih.

Billahitaufiq wal Hidayah.

Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Malang, 18 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat	5
 BAB II. TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
B. Tinjauan Pustaka	8
1. Pengertian Pajak	8
2. Sumber-Sumber Pendapatan Daerah	9
a. Pajak Daerah	10
b. Hasil Retribusi daerah	10
c. Hasil Pengelolaan Kekeyaaan Dareah yang Dipisahkan	10
d. Lain-lain PAD yang Sah	10
3. Pajak Bumi dan Bangunan	11

a. Pengertian Pajak Bumi.....	11
b. Objek Pajak Bumi dan Bangunan	12
c. Dikecualikan dari Objek Pajak	13
d. Subjek Pajak dan Wajib Pajak	14
4. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepatuhan WP	15
5. Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
b. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak	20
6. Pengetahuan Wajib Pajak	21
7. Kualitas Pelayanan Fiskus	22
a. Pengertian Pelayanan Fiskus.....	22
b. Kewajiban Kantor Pelayanan Pajak	23
8. Tingkat Pendapatan Wajib Pajak.....	25
C. Perumusan Hipotesis.....	26
1. Pengaruh Pengetahuan WP terhadap Kepatuhan WP	26
2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WP.....	27
3. Pengaruh tingkat Pendapatan WP terhadap Kepatuhan WP	28
D. KERANGKA PEMIKIRAN	28

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	29
B. Populasi dan teknik Pengambilan Sampel	29
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
1. Dependen	30
a. Kepatuhan Wajib Pajak.....	30
2. Independen	31
a. Pengetahuan Wajib Pajak	31
b. Kualitas Pelayanan Fiskus	31
c. Tingkat Pendapatan Wajib Pajak	32
D. Jenis dan Sumber Data.....	33
1. Jenis Data	33

2. Sumber Data.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	34
a. Uji Validitas.....	34
b. Uji Reliabilitas	35
c. Uji Statistik Deskriptif	35
d. Uji Asumsi Klasik.....	36
e. Analisis Regresi Linear Berganda	37

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden	40
B. Deskripsi Variabel	41
1. Data Responden	41
2. Hasil Uji Validitas.....	42
3. Hasil Uji Reliabilitas	43
4. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	44
C. Analisis Data	45
1. Hasil Uji Asumsi Klasik	45
a. Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
b. Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
c. Hasil Uji Normalitas	47
d. Hasil Uji Autokorelasi	49
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
a. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	49
b. Hasil Uji Parsial (<i>t test</i>).....	51
c. Hasil Uji Simultan (<i>F test</i>).....	52
d. Hasil Uji Determinansi	53
D. Pembahasan.....	53
1. Pengaruh pengetahuan WP terhadap Kepatuhan WP	53
2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WP	54
3. Pengaruh Tingkat Pendapatan WP terhadap Kepatuhan WP	56

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	58
B. Keterbatasan.....	58
C. Saran	59

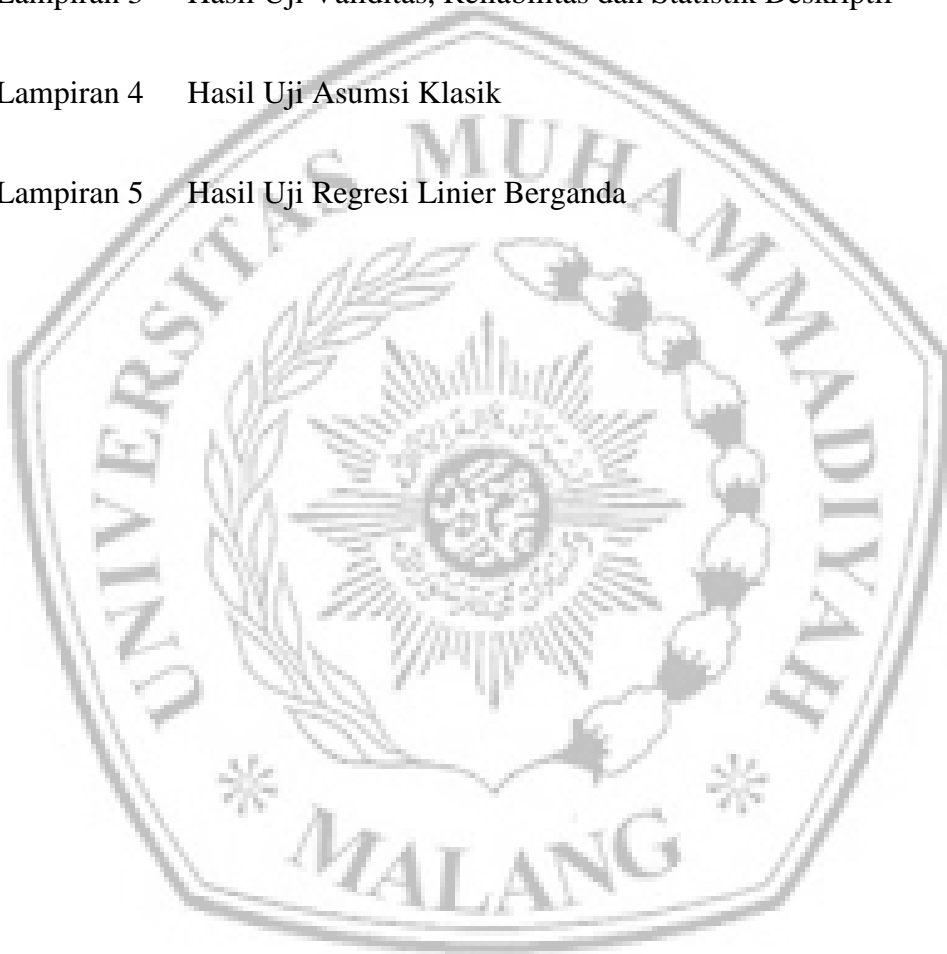
DAFTAR PUSKATA	60
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	63
----------------------	-----------



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Total Jawaban Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas, Reliabilitas dan Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. (2017, Januari Senin). *Surya Malang*. Retrieved Oktober Senin, 30, from Tribunnews.com: Suryamalang.tribunnews.com
- Agustiantino, D. (2012). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Aplikasi TPB*.
- Anastasia Diana, L. S. (2009). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Anggraeni, R. (2007). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kawasan Sidoarjo Barat Tidak Mengisi Sendiri SPT Tahunannya. *Jurnal Ekonomi*.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chotimah, C. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Penghasilan Orang Pribadi . *Skripsi Thesis*.
- Ernawati. (2014). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *Jurnal ekonomi*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. (2007). *Dasar Dasar Ekonometrika (Edisi ketiga)*. Jakarta: Erlangga.
- Haswindar. (2016). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Pammana Kabupaten Wajo. *Jurnal akuntansi*.
- Isawati, T. (2014). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Ekonomi*.
- Jatmiko, A. N. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi*.
- Kadek Suciningsih, I. W. (2015). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Dampaknya Pada kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Manajemen*.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 544/kmk.04/2000
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Publisher.

- Novianto, B. A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Desa Masangan Kulon Kec. Sukodono. *Jurnal ekonomi dan bisnis*.
- Nur Indriantoro, B. S. (2014). *Metodeologi Penelitian Bisnis Untuk akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPPFE-Yogyakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan pasal 3 dan 4.
- Priyatno, D. (2012). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Medikom.
- Rahayu, s. D. (2006). *Perpajakan : Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Resmi, S. (2011). *Perpajakan. Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rustiyaningsih, S. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal akuntansi*, ISSN 0854-1981.
- Santi, A. N. (2012). Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Setiyono, B. (2017). Pengaruh Tingkat Ekonomi, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Nglaban Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk . *Artikel Skripsi*.
- Soemitro, R. (1988). *Pajak Di Tinjau Dari Segi Hukum*. Bandung: PT Eresco.
- Sunyoto. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Jakarta: Academic Publishing Service.
- Umar, H. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi (Edisi Revisi dan Perluasan)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang No. 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 157 tentang sumber-sumber pendapatan asli daerah.
- UU Nomor 33 Tahun 2004 pasal 6 tentang salah satu sumber pendapatan daerah.
- Undang-Undang nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Utomo, B. A. (2011). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. *jurnal Akuntansi*.

Yusnidar, S. A. (2015). Pengaruh Faktor Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan perkotaan. *Jurnal Perpajakan*, Vol 1 No. 1.

www.Pajak.go.id [Diakses pada tanggal 21 Oktober 2017].

